



PERFIL DEL TÉCNICO-ESPECIALISTA EN TELEASISTENCIA (TELEOPERADOR)

Antes de especificar las características más destacadas y los rasgos profesionales asociados al Técnico-especialista en Teleasistencia (teleoperador), es conveniente presentar una breve descripción del puesto:

MISIÓN del PUESTO:

La persona que desempeña el puesto se responsabiliza de atender correctamente al usuario del servicio de teleasistencia en todo contacto telefónico que se mantenga con éste, movilizándolo, si es necesario, los recursos requeridos para dicha atención.

FUNCIONES del PUESTO:

- Atender correctamente las alarmas y llamadas recibidas por los usuarios, movilizándolo, si es necesario, los recursos requeridos para dicha atención.
- Emitir correctamente las llamadas de seguimiento (agendas) a los usuarios, persiguiendo en todo momento mantener/ lograr su satisfacción con el servicio.
- Entablar y mantener la relación con los servicios de urgencias y con los familiares y responsables de los usuarios, velando por su satisfacción con el servicio.
- Realización de todas las tareas administrativas y de gestión vinculadas a los expedientes de los usuarios.





PERFIL PROFESIONAL DEL TÉCNICO-ESPECIALISTA

1.- FORMACIÓN:

El técnico-teleoperador del Servicio de Teleasistencia es un profesional de procedencia formativa muy diversa, no siendo obligatorio para el desempeño del puesto ninguna titulación superior específica. No obstante, cuando el profesional posee este nivel formativo, fundamentalmente se trata de titulaciones relacionadas con los servicios sociales.

En términos generales, las titulaciones más frecuentes son:

- Diplomaturas relacionadas con Ciencias Sociales, como la de Trabajo Social.
- Licenciaturas como Psicología, Psicopedagogía, etc.
- Otros títulos formativos, de diversa índole, como mínimo en el nivel de BUP/COU/FP/CFGS (ej. FP1 especializada en Sanidad).

Formación adicional recomendada:

- Cualquier formación complementaria en el ámbito social y/o sanitario.
- Informática a nivel de usuario.

2.- EXPERIENCIA:

Si bien no hay una experiencia previa mínima exigible, ya que esta irá en función de los criterios que demande cada empresa en particular, el desempeño eficaz en este puesto





suele alcanzarse aproximadamente tras un año de experiencia en el mismo. Este periodo es muy variable y depende de la experiencia adicional que el profesional en cuestión posea en otros ámbitos, como son:

- La atención telefónica.
- El voluntariado con colectivos desfavorecidos y tercera edad.

3.- RASGOS Y HABILIDADES PROFESIONALES DESEABLES:

- Capacidad de comunicación y escucha.
- Empatía.
- Paciencia.
- Orientación hacia el cliente.
- Capacidad de organización y planificación del trabajo.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Autocontrol emocional.
- Tolerancia al estrés.
- Tono adecuado de voz.

4.- OTROS REQUISITOS:

Al tratarse de un servicio con cobertura de 24 horas, no es infrecuente que se establezcan turnos rotativos de mañana, tarde y noche, para los profesionales que desempeñan este puesto dentro de una misma empresa, por lo que la flexibilidad horaria es un factor a tener en cuenta.

